SEÑOR PRESIDENTE.- Habiendo número, está abierta la sesión.

(Son las 15:04).

Dese cuenta de los asuntos entrados.

(Se da de los siguientes).

«–La comisión directiva del Automóvil Club del Uruguay solicita audiencia para poner en conocimiento sobre aspectos del sector de auxilio mecánico y la difícil situación que está atravesando el Automóvil Club del Uruguay.»

–La solicitud ya fue repartida y si no hay inconvenientes podríamos recibir a la delegación de la comisión directiva del Automóvil Club del Uruguay, en la sesión del próximo jueves 18 de mayo.

(Ingresa a sala una delegación de la Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras).

–La Comisión de Asuntos Laborales y Seguridad Social del Senado tiene mucho gusto en recibir a la delegación de la Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras, Audea, conformada por su presidente, Sebastián Trivero; el vicepresidente, Julio del Castillo; el secretario general, Aníbal González Caamaño; el director ejecutivo, Mauricio Castellanos; y el doctor Federico Carbajales.

Seguramente la secretaría les envió las versiones taquigráficas correspondientes a la comparecencia del centro de talleristas y afines del Uruguay y del Banco de Seguros del Estado a raíz de un conflicto que se dio sobre el pago de horas de taller –horas de reparación– vinculado a un convenio caído del Banco de Seguros del Estado del Uruguay y con un nuevo llamado de este para talleres. Obviamente, está la posible repercusión en la otra parte del mercado, que es el vínculo entre los talleres y las aseguradoras privadas.

Nos parecía importante conocer todas las opiniones y todas las voces, por lo que queremos escucharlos.

SEÑOR TRIVERO.- Antes que nada queremos agradecerles por la invitación; es un placer para nosotros estar aquí. Es la voluntad de Audea responder a todos los llamados que se nos hacen.

Voy a presentar nuevamente a quienes me acompañan: el señor Julio del Castillo, vicepresidente; el señor Aníbal González, secretario general; el señor Mauricio Castellanos, director ejecutivo; y el doctor Federico Carbajales, especialista en derecho en defensa de la competencia.

Nuestra presentación habla de la situación existente antes de la desmonopolización, donde obviamente había ausencia de competencia y de un control especializado de la actividad aseguradora, con un contexto determinado de reparación de vehículos utilizado en ese momento.

Los beneficios que trajo la desmonopolización refieren a la competencia, o sea a la regulación de precios. Obviamente, al haber mayor competencia, los precios de los seguros fueron más competitivos o más bajos, lo cual benefició al asegurado, al usuario final. Por otro lado, también se mejoró el servicio hacia el usuario final.

El combate a las prácticas preexistentes en actividades de reparación determinó un relacionamiento técnico en la reparación de los vehículos, una racionalización en los tiempos de reparación, etcétera.

En conclusión: un mercado competitivo nos obliga a competir con precios acordes al mercado y ello nos lleva a todos a ser muy eficientes en el manejo de los costos. Insisto, para tener precios competitivos tenemos que ser muy eficientes en el manejo de los costos.

¿Cómo indemnizamos las compañías de seguros? Tenemos un contrato, la póliza, que nos obliga a indemnizar al asegurado por el daño que ocurra dentro de ella. Dicha indemnización puede ser monetaria o, en el caso de automotores, a través de talleres cuando la cobertura que poseen los asegurados es de daño propio contra todo riesgo. Se indemniza con un monto, por ejemplo, en el caso de la destrucción total o de robo de la unidad, o se recurre a los talleres como otra forma de prestación, donde creemos que damos un servicio más completo al asegurado para reparar la unidad. Por otra parte, damos garantía al asegurado de que la reparación se realizará de acuerdo a normas internacionalmente aceptadas. A través de un control de la reparación el vehículo que se le entrega al asegurado luego de reparado cumple con las mismas especificaciones técnicas que debe tener desde fábrica, sobre todo por un tema de seguridad.

Queríamos comentar cómo era el funcionamiento a través de los talleres mecánicos.

SEÑOR CASTELLANOS.- En esta parte de la presentación queríamos referirnos básicamente a que esta situación que atravesamos no es para nada nueva. No es algo que apareció ahora, a último minuto, sino que es un proceso que viene dándose desde hace muchísimos años, y por eso comenzamos hablando de lo que ocurría antes de la desmonopolización de la actividad aseguradora.

Desde comienzos del año 2000 ya teníamos esta suerte de reclamos y de apariciones en prensa que suele hacer el CTMA, obviamente en defensa de sus intereses.

Sistemáticamente, en cada uno de estos momentos –ocurrió también en los años 2012 y 2016; lo pueden verificar en la prensa–, surge la intención de posicionar la idea de una situación dramática, de quiebre de un sector en actividad, pero en realidad es lo mismo que se viene anunciando desde hace más de 15 años.

Entonces, queremos expresar claramente que esta no es ninguna situación novedosa y, en definitiva, no sentimos que estemos ante algo problemático a nivel del funcionamiento de las compañías aseguradoras.

El Centro de Talleres Mecánicos de Automóviles es una institución gremial que nosotros reconocemos y con la que tenemos vínculos, pero también es importante destacar que en Uruguay hay un universo enorme de talleres. Hay más de mil cien talleres en todo el país y las compañías de seguros habitualmente trabajan con ese universo de talleres.

Con respeto a la situación actual y de los antecedentes, era a lo que queríamos referirnos.

También queremos decir que durante todos estos años se han exhibido algunas prácticas que consideramos distorsionantes, las que, de alguna manera, pretenden afectar la imagen pública del sector asegurador y que, en cierto punto, también suelen generar una presión hacia todos los talleres, incluyendo aquellos que están dentro del centro talleres mecánicos y afines.

Es por eso que queríamos expresar cómo ha sido el devenir de la situación que está atravesando el sector asegurador.

SEÑOR TRIVERO.- Para complementar lo dicho por el señor Castellanos, quiero señalar que vemos un conflicto de viene desde hace años en los medios de prensa y que se publicita mucho, pero que en la práctica no lo tenemos, ya que las compañías de seguros continuamos trabajando con los talleres

sin conflicto alguno en la práctica, en el día a día. De lo contrario, no podríamos estar prestando el servicio que brindamos a nuestros clientes.

SEÑOR PRESIDENTE.- No sé si alguno de los señores senadores desea hacer alguna consulta.

Yo quiero hacerles una pregunta. El Banco de Seguros tenía un convenio con el centro de talleristas que fue denunciado y creo que cayó en diciembre del año pasado. Ustedes, como Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras, ¿tienen convenio genérico de servicio con centros de talleristas o con grupos de talleres, o cada compañía tiene sus proveedores vinculados a las reparaciones en forma individual?

La segunda consulta que quisiera formularles es cuál es la relación costo-hora de las aseguradoras privadas con respecto al Banco de Seguros del Estado. Obviamente, es un mercado competitivo. ¿Las aseguradoras privadas tienen algún tipo de coordinación o existe un arancel mínimo del costo de mano de obra?

Hace unos días el Banco de Seguros del Estado manifestó que en esta inscripción de talleres que está teniendo está ofreciendo un incremento –no recuerdo bien, pero creo que era de un 16 %– del costo de mano de obra reparación y luego la pintura, que creo es la otra hora que manejaban. Quisiera saber cómo funciona a nivel de las aseguradoras privadas, si arreglan con cada taller o con un centro de talleres y, con relación al tema de los costos, cada aseguradora lo define con sus proveedores o si hay algún tipo de convenio marco.

SEÑOR PARDIÑAS.- Damos la bienvenida a la delegación.

Quisiera hacer una pregunta en virtud de una precisión que planteaba el presidente en el sentido de que señaló que este conflicto está marcado en los medios, pero el servicio no se ha resentido en ningún aspecto. Justamente, quisiéramos que se precisara este comentario, o sea, si cuando se afirma esto estamos diciendo que no han variado los plazos de reparación para las distintas empresas que contratan a los talleristas, y para las distintas tareas que el tallerista tiene que hacer según el tipo de siniestro que debe atender. Entonces, quisiera saber si él se refiere a eso o si no se toma como que hay situación de negociación de conflicto en el sentido de que haya reclamo ante los procesos que hoy están en juego de una adecuación de tarifas o mayor reclamo del pago de un arancel un poco más ajustado a lo que los talleristas están pidiendo.

SEÑOR OTHEGUY.- El Banco de Seguros del Estado también afirmó que en el marco de este conflicto, en algún momento, el centro de talleristas comenzó a detectar situaciones de que venían clientes del Banco de Seguros del Estado a quienes se les había tasado el arreglo del vehículo con un sobreprecio que marcaba el taller y que se le quería trasladar al Banco de Seguros del Estado.

Quisiera saber si las aseguradoras privadas también han tenido situaciones de esas características.

SEÑOR TRIVERO.- Sobre la primera pregunta respecto a si en Audea tenemos un convenio con los talleres, similar al del Banco de Seguros del Estado, la respuesta es no. Cada compañía privada maneja su relación con los proveedores y con los talleres de manera particular. En términos generales, podemos decir que cuando hay que reparar un auto, el taller de reparación hace un presupuesto, las compañías de seguros trabajamos con peritos idóneos, expertos en la materia que hacen una evaluación del daño, se realiza una negociación y se llega a un consenso. Básicamente, esas son las etapas de la negociación y del pago de la reparación.

En cuanto a la otra pregunta, hay un conflicto que se menciona en la prensa pero que luego, en la práctica, no lo vivimos. Lo cierto es que en el Uruguay operan muchos talleres y no todos están nucleados por el CTMA. Los talleres no están obligados a trabajar con nosotros y, a su vez, nosotros tampoco lo estamos con ellos; es un mercado en competencia y depende de la elección del asegurado, del cliente. Siempre hemos respetado que cuando un cliente quiere reparar un vehículo en un taller determinado, se lo respeta porque privilegiamos el servicio que damos y tenemos que cumplir con el

contrato de la póliza. No tengo un relevamiento a nivel de Audea, pero sí puedo comentar que no hemos tenido conflicto prácticamente con ningún taller. En mi empresa –y en general, el mercado opera de esta forma– operamos con todos los talleres, algunos de los cuales son oficiales y la verdad es que no hemos tenido ningún inconveniente.

SEÑOR CASTELLANOS.- En cuanto a la pregunta del señor senador Otheguy, creo que es importante destacar el entendimiento del rol de las organizaciones empresariales. La asociación entiende –esto lo hace en base a los asesoramientos que tenemos– que hay temas que están fuera de lo que es posible abordar como una organización de empresas. Justamente, todo lo referido a la fijación de precios, tarifas y demás, comprendemos que no nos corresponden. Por supuesto, aceptamos la invitación del Senado como lo hacemos habitualmente porque también nos parece importante expresar las visiones que hay en el mercado, pero destacamos que no tenemos una participación en esta situación porque tiene que ver con esa visión sobre el rol de nuestra asociación. A partir de ahí, no hay ningún proceso de fijación de precios, no hay acuerdos en esta materia y tampoco intercambio de información. Creo que es importante destacarlo en esta reunión.

Lo que se conoce es fruto de la información o los comentarios que se hacen. Las compañías no están pasando por una situación de crisis o enfrentando ningún problema como los que se están planteando. También es importante destacar el posible funcionamiento de los mercados. Como bien decía el contador Trivero, estamos en un mercado que apuesta a la reparación y a la libre elección del taller por parte del usuario; este es uno de los tantos beneficios que podemos dar en un mercado en competencia pero no es la única alternativa porque hay otros mercados que funcionan diferente. Existen otras compañías que tienen talleres asociados y sus asegurados deben reparar sus vehículos en ellos. También hay mercados de indemnización en los que la compañía estima cuál es el costo del daño, lo paga al asegurado y éste tiene que hacerse cargo de llevar el vehículo a un taller y de lograr que lo reparen por ese monto.

También se consultaba sobre el valor de la hora, elemento que es importante en el valor de la reparación, pero no es el único. La reparación se compone de un valor de horas, pero también de la cantidad de horas asignadas para la reparación. Y en el proceso de llevar el vehículo y de peritarlo, aparece el presupuesto del taller, el diálogo entre los funcionarios de las compañías y los talleristas, en el que se llega a un valor. No es un valor que queda prefijado, sino que hay un proceso de discusión conjunta. Cuando se llega a ese valor es cuando se da el *ok* para que el vehículo sea reparado. Pero aun en ese caso, cuando se empieza el proceso de reparación, es habitual que se puedan descubrir daños que originalmente no se habían previsto porque simplemente el vehículo estaba entero. Cuando se empieza a desarmar, aparecen nuevos daños y en ese caso lo que hace el taller es comunicarse con la aseguradora y se hace la ampliación respectiva. En definitiva, hay un proceso de negociación que termina con un acuerdo para reparar el vehículo. Esa ha sido la conducta de las compañías.

El valor de la hora –obviamente no es el único porque hay tantos valores de horas como compañías en el mercado– tiene el correlato de la aceptación del mercado. Esta realidad surge cuando se termina el monopolio del Banco de Seguros y las compañías comienzan a trabajar. Lo que ocurre hoy en día es que aún en este momento las compañías están recibiendo talleres que tienen interés de ser talleres oficiales y en esa conversación es donde surge a qué valor se está dispuesto a trabajar. Ese es el origen del valor de hora que está en el mercado. No hay un valor único, hay un rango de precios, como ocurre en cualquier mercado. No es necesaria una coordinación ni nada que se le parezca, simplemente por un bien o una gama de bienes, existen rangos de precios, que son los rangos aceptados por el mercado.

En definitiva, ese es el funcionamiento que ha seguido el sector asegurador –más precisamente el sector de reparación de vehículos– durante todo este tiempo.

SEÑOR TRIVERO.- Cuando digo que no hubo conflicto, me refiero a que son miles los siniestros que tiene el mercado asegurador. Y hay casos en los que algunos talleres han informado que iban a pedir un sobreprecio en la hora. Lo cierto es que, en la práctica, eso no entorpeció el tratamiento de siniestros.

Para complementar y cerrar lo que decía Castellanos, en definitiva, es una negociación en la que hay consenso y en la que nos interesa que los talleres funcionen, ganen dinero y les vaya muy bien porque son parte del negocio, pero estamos en un mercado competitivo, en el cual tenemos que ser muy eficientes en el manejo de nuestros costos. Y ahí es donde trabajamos fuertemente.

SEÑOR CASTELLANOS.- Quisiera hacer referencia a cómo funcionan las compañías de seguros.

La compañía de seguros, que es un gestor profesional de riesgos, estima el valor de la siniestralidad y ese valor es distribuido entre la masa de asegurados. Para determinar cuál es el valor de la siniestralidad, se toman en cuenta dos factores: la intensidad y la frecuencia de los siniestros. Con esto queremos decir que la cantidad de siniestros que ocurren en el año –o en el período de tiempo que sea–, marca la frecuencia. Y la intensidad es el valor que tiene ese siniestro. O sea que, obviamente, las compañías son muy cuidadosas en toda su estructura de costos porque esa eficiencia es la que se traslada al asegurado, es el beneficio que recibe el asegurado por estar en un mercado competitivo. Entonces, cualquier movimiento en esos costos termina repercutiendo en la masa de asegurados. Creo que es un elemento que es importante tener presente.

SEÑOR TRIVERO.- En el acta de la sesión en que estuvo el CTMA, leí que se pretendían márgenes de rentabilidad de entre el 20 % y el 30 %. Los invito a que vean los balances de las compañías aseguradoras, que están expuestos y son públicos, para que comprueben cuál es el margen de rentabilidad que tiene el ramo. Sinceramente, no conozco ningún negocio que deje semejante margen.

SEÑOR PRESIDENTE.- Agradecemos la presencia de los representantes de la Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras. Para nosotros era importante conocer la opinión que faltaba sobre este tema. Esta comisión está a las órdenes por este asunto o por cualquier otro vinculado a los rubros en los que ustedes trabajan.

Quisiera formular una última pregunta: ¿cuántas compañías componen la Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras?

SEÑOR TRIVERO.- 13 compañías.

SEÑOR PRESIDENTE.- Muchas gracias.

Se levanta la sesión.

(Son las 15:30).